



DOŁĄCZ  
DO NAS

24 KWIETNIA 2024 R.

# REKLAMACJE, RĘKOJMIE I GWARANCJE

**Prawa i obowiązki  
przedsiębiorców i konsumentów  
w procesie reklamacyjnym**



**mec. Romana Pietruk**

# REKLAMACJE, RĘKOJMIE I GWARANCJE

## Prawa i obowiązki przedsiębiorców i konsumentów w procesie reklamacyjnym

Jakie konkretne kroki podjąć, aby zapewnić szybkie i skuteczne rozpatrzenie reklamacji? Jak zminimalizować negatywne doświadczenia klienta, zabezpieczając jednocześnie interesy spółki?

Zapraszamy do udziału w szkoleniu poświęconym kluczowym prawnym aspektom procesu reklamacyjnego, rękojmi, gwarancji oraz nowości związanych z dyrektywą Omnibus po jej nowelizacji.

### Twoje korzyści

Dowiesz się m.in.:

- kiedy przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową,
- jakie zmiany dla przedsiębiorcy wprowadziła dyrektywa omnibus,
- jakie żądania przysługują kupującemu,
- jakie obowiązki ma przedsiębiorca w zakresie rozpatrzenia reklamacji,
- jakie są skutki odstąpienia od umowy o dostarczenie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej,
- jaka jest odpowiedzialność karna w sferze nowych wykroczeń w zakresie przyjęcia płatności.

### Uczestnicy

- Menedżerowie i specjaliści ds. umów,
- Kierownicy i specjaliści ds. prawnych,
- Dyrektorzy ds. handlowych,
- Kierownicy i specjaliści ds. zakupów,
- Liderzy zespołów produkcyjnych

### Metody

- Szkolenie prowadzone w formie wykładów i dyskusji grupowych, analizy wybranych aktów prawnych oraz kazusów i orzecznictwa.

Z przyjemnością zorganizujemy to szkolenie w dedykowanej formie zamkniętej. **Zapraszamy do rezerwacji miejsc!**

### Anna Chmielewska

project manager  
tel. 22 355 24 00  
a.chmielewska@langas.pl

### mec. Romana Pietruk

Radca prawny, specjalizuje się w temacie kontraktów handlowych, obsługi organów spółki, odpowiedzialności członków zarządu i rady nadzorczej, poprawy efektywności funkcjonowania biura zarządu i rady nadzorczej. Prowadzi szkolenia od 10 lat.

Realizowała projekty zarówno na rzecz sektora prywatnego jak i publicznego. Posiada własne publikacje. Jako cel stawia sobie wysoki poziom merytoryczny szkoleń przy jednoczesnym przystępnym sposobie przekazywania wiedzy.

Wspólnik Kancelarii Radców Prawnych  
Romana Pietruk, Łukasz Pietruk s.c.

więcej na [langas.pl](http://langas.pl)

### OPINIE UCZESTNIKÓW

*„Dobrze wykorzystany czas. Dużo nowych informacji, przekazanych w przystępny sposób. Wykładowca - bardzo duży plus, zresztą nie po raz pierwszy.”*

**Agnieszka Bargieł, Kierownik Biura Zarządu, Koksownia Częstochowa Nowa Sp. z o.o.**

*„Szkolenie bardzo merytoryczne i doskonale przygotowane. Zdobyte informacje będą mim bardzo pomocne w wykonywaniu obowiązków służbowych.”*

**Joanna Skóra Koordynator, DB Cargo Polska S.A.**

więcej na [langas.pl](http://langas.pl)



# REKLAMACJE, RĘKOJMIE I GWARANCJE

## Prawa i obowiązki przedsiębiorców i konsumentów w procesie reklamacyjnym

**9.15 - Logowanie do platformy i sprawdzenie ustawień**

**9.30 - rozpoczęcie szkolenia**

### ZMIANA W ZAKRESIE SPRZEDAŻY I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI DLA PRZEDSIĘBIORCY I DLA KONSUMENTA

- Różnice w procesie reklamacyjnym w przypadku złożenia reklamacji przez przedsiębiorcę lub konsumenta
- Czy osoba wpisana do CEiDG jest konsumentem?
- Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa
- Odebrania towaru - czy na koszt przedsiębiorcy?
- Kiedy konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru?
- Umowy zobowiązujące do przeniesienia własności towaru na konsumenta
- Zgodność towaru z umową a rękojmia
- Kiedy przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową?
- Żądanie naprawy lub wymiany a obowiązki przedsiębiorcy
- Kiedy można złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy?
- Gwarancja trwałości - warunki naprawy albo wymiany
- Umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej

### DYREKTYWA OMNIBUS - ZMIANY DLA PRZEDSIĘBIORCY

- Zasady organizowania promocji
- Dostosowanie ceny i oznaczenie ceny
- Opinie klientów i rekomendacje
- Platformy sprzedażowe
- Odpowiedzialność za wdrożenie dyrektywy Omnibus

### ZŁOŻENIE REKLAMACJI I ŻĄDANIE KLIENTA WNIESIONE W RAMACH REKLAMACJI

- Forma składania reklamacji
- Jakie żądania przysługują kupującemu?
- Żądanie obniżenia ceny lub wymiana rzeczy
- Prawo odstąpienia od umowy
- Dostarczenie rzeczy przez kupującego
- Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy
- Zwolnienie konsumenta od kosztów
- Podstępne zatajenie wady przez sprzedającego
- Odesłanie rzeczy na koszt i niebezpieczeństwo sprzedawcy

### ROZPATRZENIE REKLAMACJI

- Obowiązek przyjęcia reklamacji
- Skutki niedopełnienia obowiązków przez przedsiębiorcę
- Obowiązek zwrotu płatności
- Obowiązek wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad lub usunięcie wady
- Zwrot kosztów dodatkowych

### TOWARY Z ELEMENTAMI CYFROWYMI, TREŚCI CYFROWE LUB USŁUG CYFROWE

- Nowe pojęcia przy rozpatrywaniu reklamacji oraz nowe obowiązki
- Kompatybilność i interoperacyjność, komunikacja online
- Umowa na odległość a obowiązki dostawcy internetowej platformy handlowej
- Świadczenie spełnione przed upływem terminu do odstąpienia od umowy
- Obowiązki informacyjne w zakresie prawa odstąpienia od umowy
- Skutki odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej

### NOWE PRZEPISY W ZAKRESIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

- Roszczenia regresowe do wcześniejszego sprzedawcy lub producenta
- Odpowiedzialność karna - nowe wykroczenie w zakresie przyjęcia płatności
- Decyzji UOKiK w sprawie nałożenia kary za naruszenie zakazu
- Zmiana ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

**15.30 - Zakończenie szkolenia**





Wypełnij formularz zgłoszeniowy i prześlij na numer fax: 22 355 24 08 lub e-mail: [szkolenia@langas.pl](mailto:szkolenia@langas.pl)

PRAWO, BIURO ZARZĄDU

## REKLAMACJE, RĘKOJMIE I GWARANCJE

24 KWIECIEŃ 2024 R.

SZKOLENIE ON - LINE

### LICZBA MIEJSC OGRANICZONA

zgłoszenie do 3/04/2024 **1 170 PLN + 23% VAT**

zgłoszenie od 4/04/2024 **1 470 PLN + 23% VAT**

### CENA ZAWIERA

Uczestnictwo w szkoleniu, materiały, certyfikat

### SPOSÓB PŁATNOŚCI

Przelewem w terminie 7 dni od daty otrzymania faktury proforma na konto Langas Regtech Sp. z o.o. NIP 7010991220

### POTWIERDZENIE ZGŁOSZENIA

Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego prześlemy Państwu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia na adres e-mail podany w formularzu. Na ok. 10 dni przed rozpoczęciem wydarzenia otrzymają Państwo szczegółowe informacje organizacyjne.

### FIRMA

#### Adres

#### Imię i nazwisko (1)

Stanowisko

E-mail

#### Imię i nazwisko (2)

Stanowisko

E-mail

#### Imię i nazwisko (3)

Stanowisko

E-mail

#### Osoba do kontaktu

(przed szkoleniem otrzyma na adres e-mail informacje o szkoleniu)

Stanowisko

E-mail

Telefon/Fax

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Langas Regtech Sp. z o.o., ul. Marszałkowska lok.15, 00-545 Warszawa, NIP: 7010991220 w celu dostarczania informacji handlowych drogą elektroniczną, w tym pocztą elektroniczną oraz telefonicznie, z art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2017 poz. 1219 z późn. zm.). Wyrażenie zgody jest dobrowolne i może być w każdym czasie cofnięte.

Wyrażam zgodę na inicjowanie telefonicznych połączeń przychodzących z wykorzystaniem przez Langas Regtech Sp. z o.o., ul. Marszałkowska lok.15, 00-545 Warszawa, NIP: 7010991220 w celach handlowych i marketingowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych (RODO) oraz z art. 172 ustawy prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Dz.U.2016.1489 z późn. zm.). Wyrażenie zgody jest dobrowolne i może być w każdym czasie cofnięte.

### FAKTURA

Oświadczamy, że jesteśmy płatnikami VAT nasz nr NIP: .....  
Upoważniamy firmę Langas Regtech Sp. z o.o. do wystawienia faktury VAT bez naszego podpisu.

Oświadczamy, że nie jesteśmy płatnikami VAT

„Oświadczam, że zapoznałem/am się z ogólnymi warunkami uczestnictwa w projektach edukacyjnych realizowanych przez Langas Regtech <https://langas.pl/wp-content/uploads/2020/09/Ogo%CC%81ne-warunki-uczestnictwa-w-projektach-edukacyjnych-realizowanych-przez-Langas-Group.pdf>

Oświadczam, że jestem upoważniony (-na) przez firmę do podpisania formularza.